

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas perbelanjaan melalui *platform* digital memerlukan sistem yang dapat mengolah data terkait aktivitas seluruh pihak pada berbagai fitur. Salah satunya adalah fitur ulasan pelanggan terhadap toko atau produk, yang memungkinkan pengguna untuk memberikan masukan mengenai produk yang mereka beli dan layanan yang mereka terima. Fitur ulasan merupakan komponen yang menarik banyak perhatian dalam konteks perbelanjaan digital, dan menjadi salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan dan persepsi berbelanja pelanggan [1]. Tanpa fitur ulasan, pelanggan tidak mempunyai wadah untuk memberikan kritik ataupun saran terhadap serta mengalami kesulitan untuk memberikan *feedback* atas pengalaman berbelanja ataupun melihat dan memahami testimoni atas kualitas dan pengalaman terhadap produk yang akan dibeli berdasarkan ungkapan dari pelanggan-pelanggan lainnya [1] [2]. Berdasarkan hasil survey BrightLocal, 84% responden menaruh kepercayaan ulasan yang telah diberikan pada suatu produk dan terbukti telah memberikan pengaruh positif pada *sales* atau penjualan [2].

Untuk meningkatkan kepuasan dan kemudahan konsumen dalam menggunakan fitur ulasan pada aplikasi RupaRupa, proyek improvisasi fitur ulasan diajukan oleh pihak terkait dari PT Omni Digitama Internusa untuk aplikasi *ruparupa* dan dikerjakan sebagai penyesuaian dari fitur ulasan yang telah ada sebelumnya. Proyek ini berfokus pada menambah jumlah *entry point* atau pintu masuk terhadap fitur ulasan, pemisahan *form* ulasan toko dengan produk, serta berbagai penyesuaian *minor* lainnya terkait dalam lingkup proyek, baik itu dari segi *front-end* maupun *back-end*. Tujuan dari penyesuaian-penyesuaian tersebut adalah untuk mengurangi potensi konsumen lupa atau tidak memberikan ulasan dengan memperbanyak komponen pengingat pada berbagai bagian (halaman) pada aplikasi, sehingga mempermudah konsumen serta proses pemantauan kualitas produk atas dasar ulasan dapat terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, sebagai *back-end developer intern*, maka dikerjakan fitur ini dari segi *back-end* untuk menyediakan *platform* akses ataupun *input* data yang bersifat *maintainable* dan telah diuji secara menyeluruh untuk meningkatkan

*reliability* dari sistem, sehingga seluruh alur pelaksanaan fitur ulasan toko dan produk dapat berjalan dengan baik tanpa adanya gangguan teknis. Selain itu, tugas yang dikerjakan juga meliputi dokumentasi yang menyeluruh sebagai sarana *maintainability* untuk jangka panjang, serta kemudahan dalam proses integrasi antar sistem.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Selain untuk melaksanakan kewajiban yang terkait dengan program perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara, terdapat maksud dalam praktik kerja magang ini, yaitu untuk menerapkan ilmu yang dimiliki secara langsung pada kasus nyata, serta meningkatkan *soft-skill* dan *hard-skill* terkait bidang pekerjaan yang dilaksanakan untuk lebih memahami konsep dan situasi kerja pada skala industri. Selain itu, diharapkan juga untuk mendapatkan pengalaman bekerja di kancha profesional serta memperluas relasi dengan para rekan kerja.

Adapun tujuan praktik kerja magang ini adalah untuk melakukan dan menyelesaikan pengembangan serta improvisasi fitur ulasan pada sistem *back-end* dari aplikasi Ruperupa.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Periode praktik kerja magang sebagai *Backend Developer Intern* adalah selama satu tahun yang dimulai tanggal 8 Januari 2024 dan berakhir pada tanggal 7 Januari 2025. Pelaksanaan hari kerja adalah hari Senin - Jumat dengan sistem *hybrid*, yang dimana *Work From Home* dilaksanakan pada hari Rabu. Jumlah jam kerja minimal yang ditetapkan adalah sebanyak delapan jam kerja, dimulai antara pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB dengan waktu istirahat selama satu jam pada pukul 12.00 - 13.00 WIB.

Pelaksanaan praktik kerja magang dilakukan secara *hybrid* dengan hari Rabu untuk *Work From Office* (WFO) di Head Office Kawan Lama Group, lalu hari Senin, Selasa, Kamis, dan Jumat untuk *Work From Home* (WFH). Apabila praktik kerja dilaksanakan secara WFH, maka akan diadakan *daily meeting* pada pukul 17.00 WIB sesuai dengan instruksi *lead* dari tim. *Daily meeting* dilaksanakan dan diikuti oleh seluruh anggota tim terkait untuk memberikan laporan *progress* pekerjaan yang telah dilakukan pada hari tersebut serta menyampaikan apabila ada informasi atau isu penting.

Prosedur validasi kehadiran praktik kerja untuk skema WFO dilaksanakan melalui *face gate* pada pintu masuk *head office*. *Face gate* ini juga digunakan sekaligus untuk melakukan validasi selesai jam kerja. Waktu jam kerja dihitung selisih antara catatan waktu pertama kali melakukan presensi pada *face gate* dan catatan waktu terakhir karyawan meninggalkan area kantor melalui *face gate*. Untuk skema WFH, presensi dilakukan melalui aplikasi khusus milik Kawan lama Group yang bernama *HCPlus Mobile*. Aplikasi tersebut menyediakan fitur *check-in* dan *check-out* untuk presensi masuk dan keluar. Untuk setiap aktivitas *check-in* maupun *check-out*, karyawan wajib mengambil foto dan menyertakan keterangan WFH yang nantinya akan mendapat *approval* atau persetujuan dari atasan atau *lead*.

Apabila terdapat perizinan, maka karyawan wajib melakukan konfirmasi perizinan pada *lead* yang bersangkutan dan memproses administrasi pada situs administrasi karyawan pada <https://peoplepro.klgsys.com>.

